



# PARANINFO DIGITAL

MONOGRÁFICOS DE INVESTIGACIÓN EN SALUD

ISSN: 1988-3439 - AÑO X – N. 25 – 2016

Disponible en: <http://www.index-f.com/para/n25/021.php>

**PARANINFO DIGITAL** es una publicación periódica que difunde materiales que han sido presentados con anterioridad en reuniones y congresos con el objeto de contribuir a su rápida difusión entre la comunidad científica, mientras adoptan una forma de publicación permanente.

Este trabajo es reproducido tal y como lo aportaron los autores al tiempo de presentarlo como COMUNICACIÓN DIGITAL en "LA ENFERMERÍA COMO INTEGRADORA DE SABERES" V SIAHE – Simposio Iberoamericano de Historia de la Enfermería, III Foro I+E Reunión Internacional de Investigación y Educación Superior en Enfermería, reunión celebrada del 11 al 12 de noviembre de 2016 en Granada, España. En su versión definitiva, es posible que este trabajo pueda aparecer publicado en ésta u otra revista científica.

*Título* **Satisfacción del Cuidado Enfermero en pacientes con Enfermedad Renal Crónica**

*Autores* **María Alejandra Urbina Arriaga, Hermelinda Ávila Alpírez, Gustavo Gutiérrez Sánchez, Laura Vázquez Galindo, Ma. Luz Martínez Aguilar, Ma. Antonia Hernández Saldívar**

*Centro/institución* **Unidad Académica Multidisciplinaria Matamoros (UAT)**

*Ciudad/país* **Matamoros, Tamaulipas, México**

*Dirección e-mail* **[ale\\_urbina07@yahoo.com](mailto:ale_urbina07@yahoo.com)**

## RESUMEN

Otorgar servicios de salud de alta calidad es una preocupación de la mayoría de los gobiernos del mundo. La razón de ser de la formación profesional de enfermería es brindar con calidad el cuidado a la salud, por tanto, este constituye el objeto de estudio de la disciplina

Metodología: Diseño descriptivo y transversal, en una población conformada por 178 pacientes del programa de Nefrología del IMSS, el Muestreo de tipo no probabilístico por conveniencia, el instrumento se llama CARE-Q. Con Alfa de Cronbach .910

Resultados: Los encuestados fueron 57.4 % del sexo femenino, de edades de 48-57 años. Los pacientes encuestados refirieron valores de aceptación por encima de la media para las cinco dimensiones exploradas.

Conclusiones: la implementación del cuidado de Enfermería en las áreas de diálisis peritoneal y hemodiálisis resulta satisfactoria para el derechohabiente, contándose con amplias áreas de oportunidad para mejora.

**Palabras Clave:** Cuidado/ Satisfacción/ Enfermedad Renal.

## Introducción

Otorgar servicios de salud de alta calidad es una preocupación de la mayoría de los gobiernos del mundo. Ávila, 2010 cita en el “Informe sobre la Salud del Mundo 2000” de la (Organización Mundial de la Salud [OMS]), que al referirse a la capacidad de respuesta de un sistema de salud, menciona que “este concepto tiene que ver con la satisfacción o insatisfacción del usuario, de las expectativas de la población con respecto al trato que debería recibir haciendo referencia al respeto a los derechos humanos, la dignidad del paciente y el respeto de su idiosincrasia” (Ávila, 2010).

De acuerdo a dos investigaciones de Mira, JJ. & Aranaz, (1998-) J. La satisfacción percibida por el paciente es uno de los resultados que derivan de la atención sanitaria y un elemento fundamental como indicador válido de la calidad de los cuidados sanitarios que se prestan. Esta idea es extensible a cualquier empresa, en los últimos años ha calado fuertemente en los hospitales, de ahí el interés constante de su estudio (González, Padín & De Ramón, 2005).

La evaluación de la satisfacción de los pacientes permite por un lado identificar aquellas áreas deficitarias desde el punto de vista del paciente y por otra nos sirve para evaluar los resultados de los cuidados. Ya que las necesidades del paciente son el eje sobre el que se articulan las prestaciones asistenciales. (Hernández, Ochando, Mora, Lorenzo, López, et al., 2005; Miguel, Valdés, Rábano, Artos, Cabello, Castro, García, Martínez, Ortega, et al., 2009). La salud es uno de los indicadores de bienestar y de calidad de vida (Medina, 1999).

Apreciamos la rutina en la asistencia como el peligro para la percepción de calidad de la misma por los usuarios, lo que para el administrador es uniformidad menudo resulta un drama para el paciente (Prieto, Serrano, Gómez, Martínez, Lucas, Gruart, Izaguirre, Alonso, et al., 1998).

Para avanzar en la calidad y el alcance de los servicios de salud no solo debemos pensar en el nivel de gasto. La experiencia de los últimos años indica que existen áreas de oportunidad para hacer un mejor uso de los recursos (PND 2013-2018).

Los indicadores de salud pública a nivel mundial y nacional muestran un alarmante y progresivo aumento del número de pacientes con enfermedad renal crónica (ERC), asociado a la elevada prevalencia de patologías como la hipertensión arterial y la diabetes mellitus. Se estima que 10% de la población mundial tiene ERC y 90% de las personas que la padecen no lo saben. Alrededor de 1,5 millones de pacientes en el mundo están en diálisis o con trasplante renal, los cuales se duplicarán en los próximos 10 a 14 años (Zuñiga, Müller & Flores, 2011; Martínez, Francisco, Górriz, Alcazar, Orte, et al., 2009).

Existe una importante carga emergente de nefropatía crónica y terminal en los países de ingresos bajos y medios, propiciada por el envejecimiento de la población y por la epidemia mundial de diabetes tipo II. Los afectados necesitan diálisis continuas o un trasplante renal para sobrevivir; sin embargo en muchos países de ingresos bajos y medios estas opciones terapéuticas están muy restringidas o son inasequibles (White Chadba, Jan, Chapman, Cass, et al., 2008).

A Nivel Internacional Organismos como la OMS, La sociedad Internacional del Riñón, La Sociedad Española de Nefrología, El grupo Cuidado de Colombia coinciden con las declaraciones de Hernández (Hernández, 2007). En que el objetivo de la asistencia sanitaria es proveer a los pacientes el nivel asistencial más adecuado y de la forma más eficiente posible, de aquellos servicios que mejor preserven o restauren su

estado de salud, ya que el nivel de satisfacción del paciente con las atenciones y tratamiento que recibe es un resultado mesurable de la intervención clínica, siendo una medida cada vez más habitual en los ensayos clínicos (Mira, Aranz, Rodríguez, Buil, Castell, Vitaller, et al., 1998).

En México Gobierno Federal propone fortalecer la rectoría de la Secretaría de Salud, promover la integración y funcional a lo largo de todas las instituciones que la integran además de la regulación de los establecimientos de atención médica, aplicando estándares de calidad rigurosos con lo que pretende privilegiar el enfoque de perención y promoción de una vida saludable además de renovar la planeación y gestión de los recursos disponibles (PND, 2013-2018). Lo que lleva al siguiente planteamiento como pregunta de investigación ¿Cuál es la Satisfacción con el Cuidado Enfermero en el Paciente Renal?

Metodología. El diseño de estudio fue de tipo descriptivo (Polit, 2001). Dado que describe las percepciones de los pacientes respecto a la satisfacción del cuidado de enfermería, el estudio es de tipo transversal debido a que la obtención de la información fue recabada en un momento específico. La Población estuvo conformada por 178 pacientes del programa de Intramuros de nefrología del IMSS en la Unidad Médica de Atención Ambulatoria (UMAA) No.39. La Muestra se realizó con un cálculo matemático mediante la siguiente fórmula de acuerdo a Hernández (2010). con un nivel de confianza del 95% con un error máximo aceptable de 5 % el resultado de la muestra fue de  $n=121.8$ . El Muestreo fue de tipo no probabilístico.

Una vez revisado y autorizado el anteproyecto, procedió a solicitar autorización para gestionar formalmente el acceso a la institución en la UMAA No.39 a fin llevar a cabo la recolección de datos procediéndose a invitar a las personas de la muestra y solicitar la firma de consentimiento informado para posteriormente proporcionarle instrucciones sobre el llenado del instrumento en formato de encuesta. Se utilizó el Instrumento Cuestionario Corto de Evaluación de la satisfacción del usuario acerca del cuidado de enfermería (CARE-Q por sus siglas en inglés). Autor: Patricia Larson, Cuestionario integrado por 50 preguntas con Validez interna de: 0.88 a 0.97, y varianza 52% el cual fue adaptado al español por Gloria Judith Sepúlveda Carrillo y colaboradores en el 2008. El instrumento Care-Q, contiene originalmente 50 conductas de atención de enfermería que permiten al usuario, mediante escala análoga de cuatro puntos, determinar los comportamientos que perciben importantes para sentirse satisfechos frente al cuidado, cuenta con varias categorías: "accesible", "explica y facilita" se miden a través de 6 preguntas cada uno. El análisis de la información obtenida, se procesó en un paquete estadístico SPSS versión 21, utilizando estadística descriptiva, para conocer el comportamiento de las variables de estudio.

## **Resultados**

Los resultados obtenidos en esta investigación se especifican en categorías de acuerdo a la importancia percibida y manifestada por los usuarios para cada comportamiento, en cada escala se observan puntos de coincidencia con investigaciones realizadas en otras unidades nefrológicas.

La versión adaptada del instrumento Care Q lo simplifica a 46 ítems aportando un Alfa de

Crombach de .910 lo cual se considera aceptable de acuerdo a Polit, 2001. Los participantes del estudio refirieron ser el 57.4 % del sexo femenino en edades de 48-57 en un 31.1 %, de estado civil casados el 56.6 % con el nivel de estudios de primaria y secundaria en un 28.7 % en cuanto a los datos del cuidador refieren que es su cónyuge en un 44.3% , y la ocupación del paciente es labores del Hogar en un 41.8 %.

La satisfacción del usuario se evalúa desde cinco dimensiones Dimensión Accesibilidad Los sujetos de estudio mencionaron que siempre las enfermeras lo atienden para aliviar el dolor en un 87.7% en un porcentaje casi por igual, le proporciona sus medicamentos y para realizarle sus procedimientos correspondientes en un elevado porcentaje del 94.3% y su interés por su paciente pide que le llamen en cuanto se sienta mal en un 95.1 %, seguido de 90.2 %

Dimensión Explica Y Facilita Las opciones de respuesta fue que siempre la enfermera es honesta con el paciente para explicarle las condiciones de salud en un 96.7 % , así como también le enseña como auto cuidarse en un 85.5% y en un porcentaje casi por igual la enfermera le explica como realice las preguntas para hacérselas al médico en caso que lo necesite

Dimensión Conforta recibieron valores de siempre y un porcentaje por igual a un 96.7 % La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles y los escucha con atención y habla con usted en un 95.5 %, también se esfuerza para que el paciente pueda descansar cómodamente en un 91.8 %.

Dimensión Se Anticipa permite evaluar la disponibilidad del profesional para planear en base a las necesidades del paciente y se encontró que siempre el 96.7 %. Le explica al paciente antes de iniciar un procedimiento o intervención, y en un porcentaje por igual del 93.4 %, está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.

Dimensión Mantiene Reacción De Confianza. Permite evaluar el nivel de empatía que percibe el paciente y que generan la sensación de cercanía entre el prestador de servicios y el usuario en pro de su recuperación y tratamiento obteniéndose el 100%. como se puede observar el profesional mantiene un acercamiento respetuoso, y en un 97.8 % recibe un trato como persona, y el 97.5 % se presenta con el cliente.

## **Discusión**

De acuerdo con la revisión de la literatura utilizada para la construcción del soporte teórico de esta investigación, Se encontró en la escala en la Accesibilidad que la aceptación estaba por encima de la media observándose que al igual que para los pacientes encuestados en 2007 por Hernández, la rapidez y puntualidad en la espera a el tratamiento son aspectos altamente ponderados y que al igual que en la mencionada investigación genera un campo de acción importante para la mejora de la prestación de servicios de los profesionales de Enfermería.

La recolección de información que se llevó a cabo en la muestra calculada permitió obtener los siguientes resultados los cuales se especifican en categorías de acuerdo a la importancia percibida y manifestada por los usuarios para cada comportamiento en cada escala se observan puntos de coincidencia con investigaciones realizadas en otras unidades nefrológicas

-Escala Explica y Facilita

En esta escala se encontraron porcentajes de satisfacción altamente aceptables lo cual se

encuentra en niveles de satisfacción aceptables pero con posibilidades de mejora, similar a lo observado en la investigación de Rodríguez & San Juan, 2005 en el que el índice de satisfacción general era alto con valoración de excelente para las categorías de amabilidad y confianza observándose en la valoración una disminución discreta del nivel de satisfacción en el rubro de capacitación del personal y facilidad para el acceso a la unidad.

-Escala se Anticipa esta escala refleja la necesidad de mejorar esta parte del cuidado ya que la escala fue evaluada con el 75 % de aceptación esto puede sustentarse con las aportaciones hechas por Miguel en 2009 en donde a pesar de ser evaluados con un alto nivel se reconoce que los factores que influyen para el logro de la satisfacción en el usuario son la percepción del dolor, la ansiedad, depresión y los tiempos prolongados en diálisis y hemodiálisis.

-Escala Conforta

Esta escala obtuvo los porcentajes más bajos aceptación en satisfacción con porcentajes apenas por encima de la media de aceptación para algunos y ítems contrastando con la escala de Mantiene relación de Confianza en que se obtuvieron porcentajes de un total de aceptación lo que se puede relacionar con lo encontrado por Bautista en el 2008 en la que se encontró que los comportamientos menos importantes poco valorados eran el preguntar al paciente como prefiere que le llamen, sentarse con el ser jovial Sin embargo es de suma relevancia esta escala dado que la atención de Enfermería no solo la evalúan el usuario sino que las instituciones la evalúan en términos no solo de calidad lo que implica la calidez con que esta se brinda.

-Respecto a la escala de Monitorea y hace seguimiento

También se evaluó entre 86 a 91% de aceptación contrario a lo encontrado en el 2008 por Bautista quien encontró baja relevancia al evaluar en este aspecto.

## Conclusiones

Posterior al análisis de los resultados se puede concluir que la implementación del cuidado de Enfermería en las áreas de diálisis peritoneal y Hemodiálisis de la Unidad de Medica de Atención Ambulatoria No.39 del IMSS resulta satisfactoria para el derechohabiente, contándose con amplias áreas de oportunidad para mejora.

- Se recomienda que se continúen realizando investigaciones sobre la satisfacción del paciente a nivel nacional para contribuir a mejorar las condiciones de atención desde la perspectiva del usuario y generar calidad en base a sus expectativas.

## Referencias

- Aguilar, H. R., Félix, A. A., Vázquez, G. L., Gutiérrez, S. G., Martínez, A. M., Quevedo, D. M., et al. (2012). Capítulo 1. Mc Graw Hill (Eds.), *El Modelo de Enfermería Roper-Logan -Tierney en el Adulto Mayor* (pp. 1-8). Universidad Autónoma de Tamaulipas, Matamoros, Tamaulipas, México.
- Alpirez, H. Á., Baeza, M. M. R., & Peña, Y. F. (2007). Satisfacción del cuidado enfermero en los pacientes con diabetes mellitus tipo 2: Matamoros, Tamaulipas, México. *Cultura de los cuidados: Revista de enfermería y humanidades*, (22), 80-86.
- Amador, C. C. (1998). *La calidad del cuidado de Enfermería y la Satisfacción del Paciente*. (Tesis de maestría no publicada). Universidad Autónoma de Nuevo

- León, Monterrey, Nuevo León, México.
- Aquilino, M. L., Bellinger, S., Brighton, V., Budreau, G., Daly, J., Donahue, M. P. (2009). Evaluación de la calidad de los cuidados enfermeros y de la efectividad. En Moorhead, S., Johnson, M., Maas, M. L. & Swanson, E. (Eds.), *Clasificación de resultados de enfermería (NOC)* (pp. 13). Barcelona, España: Elsevier Mosby.
- Ávila, A. H. (2010). *Satisfacción con el cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Paciente*. (Tesis de Maestría no publicada). Universidad de Alicante España, Matamoros, Tamaulipas, México.
- Flores, J. C., Alvo, M., Borja, H., Morales, J., Vega, J., Zúñiga, C., & Münzenmayer, J. (2009). Enfermedad renal crónica: Clasificación, identificación, manejo y complicaciones. *Revista médica de Chile*, 137(1), 137-177.
- Flores, R. C. F. (2002). Satisfacción del paciente con el cuidado de Enfermería. (Tesis de Maestría no publicada). Universidad de Nuevo León, Monterrey, Nuevo León, México.
- González, A. O. (2008). Guías SEN para el manejo de la Enfermedad Renal Crónica Avanzada y Pre-Diálisis. *Nefrología*, (Supl 3), 1.
- González-Valentín, M. A., López, S. P., & de Ramón Garrido, E. (2005). Satisfacción del paciente con la atención de enfermería. *Enfermería clínica*, 15(3), 147-155.
- Górriz, J. L., Alcázar, R., & Orte, L. (2009). Estrategias en salud renal: un proyecto de la Sociedad Española de Nefrología. *Nefrología*, 29(3), 185-192.
- Hernández Meca, M., Ochando García, A., Mora Canales, J., Lorenzo Martínez, S., & López Revuelta, K. (2005). Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería. *Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica*, 8(2), 90-96.
- Hernández-Meca, M., Ochando-García, A., Lorenzo-Martínez, S., Orbes-Cervantes, P., & López-Revuelta, K. (2007). Factores determinantes de la satisfacción del paciente en tratamiento renal sustitutivo. *Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica*, 10(1), 6-13.
- Levey, A. S., Eckardt, K. U., Tsukamoto, Y., Levin, A., Coresh, J., Rossert, J. & Afzali, B. (2005). ISN resources. *Kidney International (Edición español)*, 1, 135-146.
- Malheiro, O. P. & Arruda, S. D. (2012). Percepciones de las personas con insuficiencia Renal crónica sobre la calidad de Vida. *Enfermería global*, 11(28), 257-275.
- Medina, J. L. (1999). El cuidado. En Capellades, Barcelona, Laertes (Eds.), *La Pedagogía del cuidado: Saberes y prácticas en la formación universitaria en enfermería* (pp. 35-56). Barcelona: Laertes.
- Miguel, M. M., Valdés, A. C., Rábano, C. M., Artos, M. Y., Cabello, V. P., Castro, P. N., et al. (2009). Variables asociadas a las satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis. *Revista de la Sociedad Española de Enfermería Nefrológica*, 12(1), 19-25.
- Mira, J. J., Aranaz, J., Rodríguez-Marín, J., Buil, J. A., Castell, M., Vitaller, J., et al. (1998). SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la atención hospitalaria. *Medicina Preventiva*, 4(4), 12-18.
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2012). Derecho a la salud. Recuperado el 15 de Septiembre de 2013, de:  
<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multipme –

- ítem scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12 – 40.
- Pinto, A.N., Barrera, O.L., Sánchez, H.B. & Fernández, S. M. (2000). Cuidado y Práctica de enfermería. Universidad nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Plan Nacional de Desarrollo. (2013-2018). Garantizar el acceso efectivo a servicios de salud de calidad. Recuperado el 15 de septiembre 2013, de: <http://pnd.gob.mx/>
- Prieto, M. A., Serrano, C., Gómez, Y., Martínez, C., Lucas, M.J., et al. (1998). Percepción de calidad asistencial en el paciente renal. *Sociedad Española de enfermería nefrológica*, 3, 35.
- Pulido, A. F., Arribas, C. P. & Fernández, F. A. (2008). Satisfacción de los pacientes en la consulta de enfermería de enfermedad renal crónica avanzada. *Revista Sociedad Española de Enfermería en Nefrología*, 11(3), 167-172.
- Real Academia Española. (2009). *Diccionario de la lengua española*. 20ed. Recuperado el 15 de septiembre de 2013, de: <http://www.rae.es/rae.html>
- Reyes-Morales, H., Flores-Hernández, S., Saucedo-Valenzuela, A. L., Vértiz-Ramírez, J. D., Juárez-Ramírez, C., Wirtz, V. J., et al. (2013). Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México. *Salud pública de México*, 55, 100-105.
- Rodríguez-González, D. & Sanjuán-Hernández, D. (2013). Satisfacción percibida por los pacientes en el servicio de hemodiálisis del hospital general de La Palma. *Enfermería Nefrológica*, 16(2), 75-82.
- Ruiz, C. J. (2012). *Percepción del cuidado en profesionales de enfermería de las Instituciones de salud*. (Tesis de maestría no publicada). Unidad Académica Multidisciplinaria Matamoros-Universidad Autónoma de Tamaulipas, Matamoros, Tamaulipas, México.
- Tuesca, M. R. (2005). La calidad de vida, su importancia y como medirla. *Salud uninorte*, 21, 76-85.
- White, S. L., Chadba, S. J., Jan, S., Chapman, J. R., Cass, A., et al. (2008). ¿Cómo Lograr la equidad mundial en materia de diálisis y trasplantes renales?. Recuperado de: <http://www.who.int/bulletin/volumes/86/3/07-041715-ab/es/>
- Zúñiga, S. M., Müller, H., & Flores, M. (2011). Prevalencia de enfermedad renal crónica en centros urbanos de atención primaria. *Revista médica de Chile*, 139(9), 1176-1184.